

ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

#### คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งจะนำมาประมวลรวบรวมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความสอดคล้องกันในการบริหารของบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

อนึ่ง แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบหรือจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง โปรดอย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้

**ส่วนที่ 3** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

**ส่วนที่ 4** เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 5** เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง

นายอภิรักษ์ ภูขันเงิน

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้วิจัย

- คำชี้แจง** 1. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม และตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด
2. แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 5 ส่วน
3. ข้อมูลต่าง ๆ ในแบบสอบถามนี้จะใช้เพื่อประกอบการวิจัยและจัดทำเป็นวิทยานิพนธ์เท่านั้น และขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลทั้งหมดเป็นความลับ

### ส่วนที่ 1 ภูมิหลังส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

มัธยมต้น

มัธยมปลาย

ปวช. / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ .....

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1 – 3 ปี

4 – 6 ปี

7 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 40,000 บาท

40,001 – 50,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 การจัดการความรู้

โปรดทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการวางแผน</b>					
1. เดอะมอลล์สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานด้านการจัดการความรู้ไปตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (เช่น นโยบายของรัฐบาล ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ)					
2. แผนงานด้านการจัดการความรู้สอดคล้องหรือเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์หรือพันธกิจของเดอะมอลล์					
3. แผนงานด้านการจัดการความรู้มีการระบุการใช้ทรัพยากร (เช่น คน เวลา เทคโนโลยี ฯลฯ) ไว้ชัดเจน					
4. แผนงานด้านการจัดการความรู้มีการระบุกลยุทธ์และเป้าหมายไว้ชัดเจน					
5. เดอะมอลล์มีการวางแผนการบริหารโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้					
6. แผนงานด้านการจัดการความรู้สามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมในความสำเร็จและทำทนายในงาน					
<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม</b>					
7. บุคลากรเปิดกว้างทางความคิดและยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ๆ					
8. บุคลากรสนใจเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
9. บุคลากรกล้าที่จะเสนอแนวคิดใหม่ๆ (เช่น วิธีการทำงานใหม่ โครงการหรือกิจกรรมใหม่ เป็นต้น)					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม (ต่อ)</b>					
10. บุคลากรสามารถใช้ความรู้คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ตรงตามความต้องการของเดอะมอลล์และลูกค้า					
11. เดอะมอลล์ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีมุมมองต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคิดที่หลากหลาย					
12. เดอะมอลล์มีลักษณะการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (เช่น การให้อิสระเสรีภาพในการคิด การลองผิดลองถูก การเปิดกว้างให้มีการทดลองนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาปฏิบัติจริง)					
<b>ด้านการมีส่วนร่วม</b>					
13. บุคลากรมีความเชื่อหรือเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเดอะมอลล์และเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้					
14. บุคลากรมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ร่วมกัน					
15. บุคลากรทุกระดับมีความเสมอภาคกันในการมีส่วนร่วม (เช่น การตัดสินใจ การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมฯลฯ)					
16. บุคลากรรับรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้					
17. บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
18. บุคลากรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือประเมินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน					
<b>ด้านการเรียนรู้</b>					
19. เดอะมอลล์หรือหน่วยงานมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่ยึดถือกฎระเบียบมากเกินไป					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการเรียนรู้ (ต่อ)</b>					
20. บุคลากรทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกัน มุ่งเน้นทำงานเป็นทีมมากกว่าให้แต่ละคนทำงานโดยอิสระ					
21. บุคลากรมีความเป็นกันเอง และมีความไว้วางใจกัน					
22. บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้หรือถ่ายโอนความรู้ให้ผู้อื่นด้วยความสมัครใจ					
23. บุคลากรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างทั่วถึงโดยผ่านหลายช่องทาง (เช่น การประชุม การฝึกอบรม Web site, Web board, E-mail วารสาร ฯลฯ)					
24. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีความเป็นผู้นำในการเรียนรู้ (เช่น ให้การสนับสนุน เป็นแบบอย่างที่ดี ให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้บุคลากรปรับปรุง ฯลฯ)					
<b>ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้</b>					
25. หน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มองว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องขององค์การในภาพรวมมากกว่าการสนใจเฉพาะหน่วยงานของตน					
26. เดอะมอลล์มีทีมงานหลักในการดำเนินงานที่ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับหน่วยงานต่างๆ					
27. แต่ละหน่วยงานมีทีมงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน ฝึกอบรม กระตุ้น และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
28. หน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มีการเชื่อมโยงและประสานงาน					
29. หน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มีการทำโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ร่วมกัน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ (ต่อ)</b>					
30. เดอะมอลล์มีการเชื่อมโยงและประสานงานกับเครือข่ายภายนอก (เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรอื่นๆ โครงการร่วม การจัดหลักสูตรการสอน/ฝึกอบรมร่วมกับสถาบันอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ)					
<b>ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล</b>					
31. การให้เงินรางวัลแก่บุคลากรหรือหน่วยงานที่คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่ๆ					
32. การให้โล่รางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรหรือหน่วยงานที่คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่ๆ					
33. การยกย่องชมเชยหรือการเห็นว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงานหรือองค์กร					
34. การให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงาน					
35. การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานหรือตำแหน่งที่ท้าทายความสามารถ					
36. การนำแผนการยกย่องชมเชยและการให้รางวัลมาพิจารณาร่วมกับระบบการประเมินผลงานและการให้ค่าตอบแทน					

### ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลัก

โปรดทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การมุ่งเน้นลูกค้า</b>					
1. ท่านดำเนินการและติดตามความคืบหน้าโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า					
2. ท่านติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เข้าใจตรงกันว่าลูกค้าต้องการอะไร และลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านมีความรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้าทันที และด้วยความเต็มใจเสมือนเป็นหน้าที่ของตนเอง					
4. ท่านมุ่งสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว					
5. ท่านสามารถนำความรู้และความเชี่ยวชาญด้านลูกค้าไปพัฒนา ปรับปรุง วิธีการ ระบบงาน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสามารถให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า					
<b>การสร้างสรรคสิ่งใหม่</b>					
6. ท่านแสดงความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ					
7. ท่านได้นำวิธีการ เทคนิค หรือสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อโอกาสและปัญหาในระยะสั้น					
8. ท่านมีการเสนอแนวความคิด วิธีการปฏิบัติงาน เทคนิค วิธีการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ แนวทางแก้ปัญหาเชิงรุก เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
9. ท่านพิจารณาสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม					



ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การสร้างสรรคสิ่งใหม่ (ต่อ)</b>					
10. ท่านสามารถส่งเสริม สนับสนุน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และสร้างสรรคสิ่งใหม่ในองค์กร					
<b>การประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม</b>					
11. ท่านให้ความร่วมมือ เข้ารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีม และแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อกัน รวมทั้งปฏิบัติตามมติของทีม					
12. ท่านร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน					
13. ท่านติดตามผล และแก้ไขปัญหาคูสรรคของทีมเพื่อให้ทีมปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนด					
14. ท่านสนับสนุน และส่งเสริมสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น					
15. ท่านส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน					
<b>ความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม</b>					
16. ท่านปฏิบัติต่อตนเอง และผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยและจริงใจ รับผิดชอบต่อคำพูด และการกระทำ					
17. ท่านยอมรับและแสดงความรู้สึกของตนเองอย่างเปิดเผย					
18. ท่านจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายของเดอะมอลล์					
19. ท่านให้ความสำคัญต่อเดอะมอลล์เป็นอันดับแรก แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือมีผลกระทบต่อน้ำที่การงานหรือเรื่องส่วนตัว					
20. ท่านยืนยันในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อเดอะมอลล์ แม้ว่าไม่เป็นที่ชื่นชอบของคนส่วนใหญ่					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ</b>					
21. ท่านประสงค์จะแก้ไขความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ไม่ได้ปรับปรุงเรื่องใดเป็นการเฉพาะ					
22. ท่านกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนในเชิงรุกที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลได้					
23. ท่านเปลี่ยนแปลงระบบหรือวิธีการ เพื่อทำการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด					
24. ท่านมุ่งเน้นผลลัพธ์ทางธุรกิจ					
25. ท่านบริหารทรัพยากรสำคัญต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลงานที่ดีขึ้น					

#### ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด = 1)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1. ผลงานที่ผ่านมาของท่าน มีคุณภาพตามเป้าหมายที่เดอะมอลต์กำหนดไว้					
2. ผลงานของท่านมีคุณภาพสูงกว่า เมื่อเทียบกับมาตรฐานตามวิชาชีพ					
3. ผลงานของท่านเป็นที่พอใจของหัวหน้างาน					
4. ผลงานของท่านสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเดอะมอลต์ได้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านประมาณงาน</b>					
5. ท่านคิดว่าจำนวนของผลงานของท่านที่สำเร็จไป ตรงตามเป้าหมายของเดอะมอลล์ที่กำหนดไว้					
6. จำนวนของผลงานที่ผ่านมาของท่าน ตรงตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดไว้					
7. เดอะมอลล์กำหนดเป้าหมายด้านปริมาณงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อเปรียบเทียบผลงานอดีต					
8. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน					
<b>ด้านเวลา</b>					
9. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดไว้					
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาน้อยกว่าในอดีต					
11. หน่วยงานของท่านสามารถทำงานทันกับระยะเวลาที่กำหนดไว้					
12. มีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด					
<b>ด้านค่าใช้จ่าย</b>					
13. ในการทำงานท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับเดอะมอลล์ได้ เช่น ปิดไฟเมื่อเลิกใช้งาน ฯลฯ					
14. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้แม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากร เช่น เทคโนโลยีสมัยใหม่					
15. ท่านมีการวางแผนค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานเสมอ					
16. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ฯลฯ อย่างประหยัด					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้